

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Octubre**INDICADOR:** DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	DAP (%)
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	5	1975	0.3%
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	14	2998	0.5%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	22	4494	0.5%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	25	3043	0.8%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	5	3931	0.1%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	122	10085	1.2%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	42	5823	0.7%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	4	3161	0.1%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	22	3186	0.7%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	13	2917	0.4%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	14	6763	0.2%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	58	6458	0.9%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	2	607	0.3%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	15	1737	0.9%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	25	7527	0.3%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	10	1538	0.7%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	132	8208	1.6%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	1	1102	0.1%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	30	3643	0.8%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	23	2914	0.8%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	91	6546	1.4%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	22	3594	0.6%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	38	3826	1.0%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	27	5675	0.5%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	10	3183	0.3%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	1	1090	0.1%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	15	2318	0.6%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	33	1736	1.9%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	3	1038	0.3%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	50	3711	1.3%
4813-21	Tienda Overlandes Chinchá - CC Mega Plaza	2	110	1.8%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	2	821	0.2%
4813-23	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	47	7434	0.6%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	13	3535	0.4%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio	0	2017	0.0%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	5	2296	0.2%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	1	1249	0.1%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	1	1759	0.1%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	14	2300	0.6%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	2	1333	0.2%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	2	1272	0.2%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	14	1599	0.9%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	10	1250	0.8%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	29	3781	0.8%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	7	2506	0.3%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	10	3064	0.3%

4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	12	3746	0.3%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	5	2088	0.2%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	3	1415	0.2%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	26	3264	0.8%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	27	4480	0.6%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	17	1679	1.0%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	4	1070	0.4%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	4	1149	0.3%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	1	764	0.1%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Hualлага	1	2771	0.0%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	20	3078	0.6%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	8	928	0.9%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	8	1369	0.6%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	1	501	0.2%
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	35	2732	1.3%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	0	410	0.0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	69	7084	1.0%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	48	2658	1.8%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	0	1585	0.0%
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	1	333	0.3%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	0	220	0.0%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	1	1989	0.1%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	32	3793	0.8%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	27	7426	0.4%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	115	8570	1.3%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	7	4136	0.2%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	17	3486	0.5%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	3	1281	0.2%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	26	4049	0.6%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	19	7002	0.3%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	38	10331	0.4%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	95	7123	1.3%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	6	2851	0.2%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	9	2689	0.3%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	21	3506	0.6%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	8	4018	0.2%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	33	7443	0.4%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	21	4388	0.5%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	3	1652	0.2%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	10	6203	0.2%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	15	2368	0.6%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	15	2292	0.7%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	70	8978	0.8%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	23	3971	0.6%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	30	4140	0.7%
Total		1967	308162	0.6%